

**KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA “INDISTRO” DI  
SURAKARTA TAHUN 2013**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Guna mencapai derajat

Sarjana Strata-1

Program Studi Pendidikan Akuntansi



**Diajukan Oleh:**

**KUNTO PAMBUDIRAHARJO**

**A 210 040 069**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

**PERSETUJUAN**

**KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA “INDISTRO” DI  
SURAKARTA TAHUN 2013**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**KUNTO PAMBUDIRAHARJO**

**A 210 040 069**

Telah Disetujui dan Disahkan oleh Pembimbing  
untuk Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Pembimbing**



**Drs. Sudarto MM**

**PENGESAHAN**  
**KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN DAN**  
**PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK TERHADAP**  
**KEPUASAN KONSUMEN PADA “INDISTRO” DI**  
**SURAKARTA TAHUN 2013**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

**KUNTO PAMBUDIRAHARJO**

**A 210 040 069**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Pada tanggal: 04 Juni 2013

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Dewan Penguji

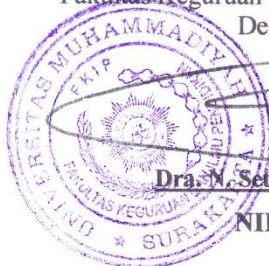
1. Drs. Sudarto MM
2. Drs. Djalal Fuadi MM
3. Drs. Nur Chusni M.Ag

(.....)

(.....)

(.....)

Surakarta,  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Dekan,



**Dra. N. Setyaningsih, M.Si.**

**NIK:403**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 9 Juni 2013



**KUNTO PAMBUDIRAHARJO**  
**A 210 040 069**

## MOTTO

*Orang yang kuat bukanlah orang yang mampu  
menjatuhkan/berkelahi dengan orang tetapi orang yang kuat  
adalah orang yang mampu menahan amarahnya  
(Rasulullah Muhammad S.A.W.)*

*Kalaulah kalian semua bertawakkal kepada Allah dengan sebenar-benar tawakkal,  
pastilah Dia akan melimpahkan rezeki kepada kalian, seperti Dia memberikan rezeki  
kepada burung yang pergi dalam keadaan perut kosong dan pulang dalam keadaan  
kenyang*

*(HR. Ahmad dan Hakim)*

*Success is something you attract by the person you become  
(Jim Rohn)*

*He who never made a mistake, never made a discovery - Siapa yang tidak  
pernah berbuat salah, tidak pernah mendapat penemuan atau  
pembelajaran  
(Samuel Smiles)*

*Sholatlah kalian sebelum kalian diSholati - Penulis*

## **PERSEMBAHAN**

Setiap buah pikiran yang tertuang dalam lembaran karya tulis ini merupakan bagian dari wujud keagungan dan hidayah-Nya, yang diberikan ALLAH SWT kepadaku dan berwujud dan kepatuhanku kepada junjunganku Nabi Muhammad SAW. Karya tulis ini kupersembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibunda tercinta serta keluarga besarku, dengan segala hormat dan baktiku terima kasih atas kasih sayang dan pengorbanan yang tiada akhir, rangkaian doa yang selalu terucap di sujudmu, serta perjuanganmu untuk membesarkan dan mendidikku dengan penuh kasih sayang agar aku dapat menggapai cita-cita dan impianku.
2. Bapak ibu dosen yang terhormat yang memberikan bimbingannya selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Teman-teman yang selama ini selalu memberi semangat bagiku, sehingga penulis bisa menyelesaikan studi selama ini.
4. Orang yang akan membaca karya tulis ini.
5. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah*, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar dan terselesaikan dengan baik, Amin.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian dari syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Namun tidak begitu saja skripsi ini berjalan dengan baik, pasti ada hambatan yang datang dan menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi, oleh karena itu penulis dalam kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Sofyan Anif, M. Si. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Drs. Djalal Fuadi, MM. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta, dengan penuh keikhlasan, meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan membantu dalam menyelesaikan studi ini.

3. Drs. Sudarto MM. selaku pembimbing I dengan keikhlasan telah memberikan pengarahan dan bimbingannya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan ibu tercinta, yang memberikan dukungan, doa, dan memberiku motifasi untuk menyelesaikan studi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhirnya, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan pelajaran serta pengalaman baru bagi penulis. Segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan senang hati.

*Wassalamualaikum. Wr. Wb.*

Surakarta, 9 Juni 2013



**KUNTO PAMBUDIRAHARJO**  
**A 210 040 069**



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	5
1. Kepuasan Konsumen .....	5
2. Kualitas Pelayanan .....	6
3. Pengendalian Kualitas Produk .....	6
C. Perumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kajian Teori .....	8
1. Kepuasan konsumen .....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	12
3. Pengendalian Kualitas Produk .....	15
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	18
C. Kerangka Pemikiran .....	20
1. Pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen .....	20

2. Pengaruh pengendalian kualitas produk dengan kepuasan konsumen .....	20
3. Pengaruh kualitas pelayanan dengan pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen .....	21
D. Hipotesis Penelitian .....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	24
1. Jenis dan Desain Penelitian .....	24
2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
B. Populasi, Sampel dan Sampling .....	25
1. Populasi .....	25
2. Sampel .....	25
3. Sampling .....	26
4. Teknik Pengumpulan Data .....	28
C. Instrumen Penelitian .....	30
1. Instrumen .....	30
2. Uji Coba Instrumen .....	30
D. Teknik Analisis Data .....	32
1. Uji Asumsi Klasik .....	32
2. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda .....	33

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Indistro Surakarta .....	37
1. Sejarah Berdirinya Indistro .....	37
2. Lokasi Perusahaan .....	37
3. Tujuan Pendirian Perusahaan .....	37
4. Struktur Organisasi Perusahaan .....	38
5. Personalia .....	40
6. Produk Indistro dan Daerah Pemasaran .....	40
B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
1. Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan .....	41
2. Uji Validitas Angket Pengendalian Kualitas Produk .....	42

3. Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen .....	44
4. Uji Reliabilitas Angket .....	45
C. Deskripsi Data .....	46
1. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan .....	46
2. Deskripsi Data Pengendalian Kualitas Produk .....	48
3. Deskripsi Data Kepuasan Konsumen .....	50
D. Uji Asumsi Klasik .....	52
1. Uji Normalitas .....	52
2. Uji Linearitas .....	53
E. Teknik Analisis Data .....	54
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
2. Pengujian Hipotesis Pertama (Uji t) .....	55
3. Pengujian Hipotesis Kedua (Uji t) .....	56
4. Pengujian Hipotesis Ketiga (Uji F) .....	58
5. Koefisien Determinasi .....	60
6. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif .....	60
F. Pembahasan Hasil Analisis Data .....	61

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	64
B. Implikasi .....	65
C. Saran .....	65
1. Saran bagi Perusahaan .....	65
2. Saran bagi Konsumen .....	66
3. Saran bagi Peneliti yang akan datang .....	66

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	22
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Indistro .....	38
Gambar 4.2. Histogram dan Poligon Data Kualitas Pelayanan .....	48
Gambar 4.3. Histogram dan Poligon Data Pengendalian Kualitas Produk .....	50
Gambar 4.4. Histogram dan Poligon Data Kepuasan Konsumen .....	52
Gambar 4.5. Grafik statistik uji t pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	56
Gambar 4.6. Grafik statistik uji t pengaruh pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen .....	58
Gambar 4.7. Grafik statistik uji F pengaruh variabel kualitas pelayanan dan pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1, Kisi-kisi Angket.....	29
Tabel 4.1. Ringkasan Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 4.2. Ringkasan Uji Validitas Angket Pengendalian Kualitas Produk .....	43
Tabel 4.3. Ringkasan Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen .....	44
Tabel 4.4. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Angket .....	45
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Data Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Data Pengendalian Kualitas Produk .....	48
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Konsumen .....	50
Tabel 4.8. Ringkasan Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.9. Ringkasan Uji Linearitas .....	53
Tabel 4.10. Rangkuman Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	54

**KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN DAN PENGENDALIAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
“INDISTRO” DI SURAKARTA TAHUN 2013**

**ABSTRAK**

**Kunto Pambudiraharjo, A 210 040 069. Program Studi Pendidikan  
Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas  
Muhammadiyah Surakarta, 2013.**

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Indistro di Surakarta tahun 2013; 2) Untuk mengetahui pengaruh pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Indistro di Surakarta tahun 2013; 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Indistro di Surakarta tahun 2013. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan penarikan kesimpulan melalui analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Indistro yang tidak dapat diperlihatkan jumlahnya karena keterbatasan data dari manajemen. Sampel diambil sebanyak 100 konsumen. Data yang diperlukan diperoleh melalui angket dan dokumentasi. Angket sebelumnya diujicobakan untuk diuji validitas serta diuji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi dan sumbangan relatif dan efektif. Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi linier:  $Y = 7,220 + 0,329X_1 + 0,426X_2$ . Persamaan menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pengendalian kualitas produk. Kesimpulan yang diambil adalah: 1) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Indistro di Surakarta tahun 2013. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier berganda (uji t) diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $6,505 > 1,985$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0,000, dengan sumbangan efektif sebesar 30%; 2) Ada pengaruh pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Indistro di Surakarta tahun 2013. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier berganda (uji t) diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $6,488 > 1,985$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0,000, dengan sumbangan efektif sebesar 23,2%; 3) Ada pengaruh kualitas pelayanan dan pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Indistro di Surakarta tahun 2013. Hal ini berdasarkan analisis variansi regresi linier berganda (uji F) diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $55,232 > 3,090$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0,000; 4) Dari hasil perhitungan diperoleh nilai prosentase pengaruh atau nilai determinasi sebesar 0,532 yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, adalah sebesar 53,2% sedangkan 46,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pengendalian Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen*